

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

09-MAY-17 12:57 PM

Empresa : FOGAP

Código : <sup>(2)</sup> 220

Del : 01/01/2017 al : 31/03/2017

SEC	CANAL (3)	PRODUCTO (4)	MOTIVO (5)	UBIGEO (6)	REVISION (7)	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (8)					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (9)										TIEMPO PROM. DIAS (10)		
						DENT PLAZ.	FUERA DEL PLAZO				TOTAL	A FAVOR DE LA EMPRESA					A FAVOR DEL USUARIO					TOTAL L	
							1-15	16-30	31-60	MAS 60		DENT PLAZ.	16-30	31-60	MAS 60	SUB L	DENT PLAZ.	16-30	31-60	MAS 60			SUB L
1	01	015	039	111406	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	19	
2	03	015	039	150116	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5	
TOTAL						0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	2		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sup>(11)</sup>																						0	
TOTAL PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS <sup>(12)</sup>																						0	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE <sup>(13)</sup>																						2	

1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, con excepción de aquellos aplicables al sistema de pensiones, así como la situación actual de los reclamos reportados "en trámite" en el trimestre anterior al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en una fracción de un (1) día, se computará como plazo de atención un (1) día.

2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS

3) Consignar el código según la Tabla de Canales adjunta (Anexo II).

4) Indicar el código que corresponda según Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° II). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.

5) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° III). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de operación, servicio o producto consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° II.

6) Indicar el código que corresponda según los Códigos de Zonas Geográficas proporcionada por el INEI de acuerdo a donde se originó el reclamo. Las zonas geográficas deberán agruparse de forma ascendente de acuerdo con el código de operación, servicio o producto y de motivo del reclamo. El nivel de precisión en departamento y provincia. Por ejemplo, si se desea indicar el departamento y provincia de Lima se deberá señalar el código 150100. Para los reclamos que fueron originados en el extranjero registrar el código 999999. Si el reclamo se origina en los canales con código 03,04,05 o 99 del Anexo N° I, y en tanto no sea posible identificar la ubicación geográfica, no se consignará código alguno.

7) Indicar "1" para reportar las estadísticas de los reclamos presentados por primera vez y "2" para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo respectivos.

8) Indicar el número de reclamos en trámite que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.

9) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa (FI) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el cálculo de la duración considerar FF-F1 y cuando FF=FI considerar un (1) día, ya que no admite cero (0) días.

10) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de operación, servicio o producto y al mismo motivo del reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.

11) Es igual a la suma de los reclamos en trámite más los absueltos menos los reclamos en trámite del trimestre anterior.

12) Corresponde a la sumatoria del tiempo de absolución de cada reclamo resuelto en el período y dividido entre el número total de reclamo absueltos durante el mismo período.

13) Corresponde a las operaciones monetarias del trimestre para el sistema financiero y para el sistema de seguros son la suma de todas las pólizas contratadas en el trimestre y de las solicitudes de cobertura presentadas en dicho trimestre (aceptadas o rechazadas).

---

 GERENTE GENERAL

---

 FUNCIONARIO RESPONSABL